



ТЕХНИЧЕСКИ УНИВЕРСИТЕТ – СОФИЯ СОФТУЕРНА ГРУПА „АКСТЪР”

тел./факс: (02) 965-3469, (02) 965-2424 ▪ <http://www.acstre.com/> ▪ e-mail: office@acstre.com

Наша визия е:

„Трябва да се мисли преди да се работи“

„Електронният документ е по-добрият документ“

Въведение в електронния документооборот със системата АКСТЪР ОФИС

Версия 1.0

гр. София,

Съдържание

Цел.....	3
Елементи на съвременния документооборот.....	3
Модел на електронния обмен на документи между администрации	3
Основни термини в административния документооборот	5
Регистрация на входящи документи	6
Обработка на „нестандартните“ документи от Ръководителя	8
Управление на администрацията	8
Основни знания за работа със системата АКСТЪР ОФИС	11
Видимост на документи	11
Групова работа върху документ	11
Съгласуване на документ.....	12
Търсене в системата	13
Справка „Контрол“	14
Справка „Оперативна информация“	14
Изпращане на електронен документ.....	14
Какво не трябва да правим.....	15
Заключение.....	16

Цел

Целта на този документ е да подпомогне ръководствата на администрациите при реализацията на електронен документооборот. Както е известно, това е един от важните механизми за създаване на съвременна и ефективна администрация.

Този документ е ориентиран към повече от 200 администрации, ползващи системата **АКСТЪР ОФИС**. Това е система, обслужваща функциите по документооборот, управление на административните процеси, управление на качеството и електронно архивиране.

Исторически електронният документооборот е наследник на електронното „деловодство“ през осемдесетте години. Смяната на терминологията от „деловодство“ към „документооборот“ показва, че се сменя моделът, по който се работи в администрацията.

Елементи на съвременния документооборот

Могат да се отделят две ясни страни на електронния документооборот:

- Електронен документооборот вътре в администрациите;
- Електронен обмен на документи между администрациите.

Електронният документооборот в администрацията има за цел да реализира технологията на работа вътре в администрацията, с всичките особености и специфики, които съществуват. Чрез него се създава ред в процесите и се усъвършенстват процедурите, по които се работи. Чрез него се контролира и управлява администрацията.

Електронният обмен на документи между администрациите има за цел да намали усилията и да ускори предоставянето на документи от една администрация към друга. Това е основа за повишаване на качеството на обслужването на гражданите и фирмите чрез реализация на принципите за комплексно административно обслужване.

В този документ ще бъдат разгледани и двата аспекта, като се започне от по-простия.

Модел на електронния обмен на документи между администрации

Електронният обмен на документи не е от вчера. В страната са реализирани няколко успешни проекта от неправителствени организации, чиято цел е обмен на документи между администрациите. Началото е поставено с проекта „е-област Габрово“ през 2006 г., по-късно са реализирани „е-област Благоевград“ и „е-област Ловеч“. По-късно обмен на документи между администрациите са реализирани в област Варна и Столична община. През 2012 г. Министерството на транспорта и информационните технологии прави опит да наложи съществуващия стандарт за обмен на данни. През 2018 г. Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), с много енергия, налага този стандарт. Към момента повече от 1000 администрации имат възможност да обменят документи по електронен път. Технологията е известна с наименованието „СЕОС“ (Система за електронен обмен на съобщения, в.1, 2012 г.)

На фиг. 1 е показана принципната архитектура на системата за електронен обмен на документи между администрациите.



Фиг.1

Доставчикът на всяка система за документооборот предоставя **Комуникационен модул** за електронен обмен на документи на неговата система с останалите системи. За системите от фамилията **АКСТЪР** това е модулът **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**.

Централният компонент съдържа информация за останалите „доверени възли“, до която имат достъп само администрациите, които са присъединени. Централният възел е обслужван от ДАЕУ. На портала на ДАЕУ може да се намери описание на технологията и формата за обмен на документи.

Модулът **АКСТЪР КОМУНИКАТОР** има следните задачи:

1. може да извлича актуални данни за останалите участници в обмена на документи, съхранявани в **централния компонент** на системата за електронен обмен. Тези данни са му необходими, за да осъществява обмен на данни с останалите администрации;
2. може да изпраща електронен документ, заедно със съпровождащата го „деловодна“ информация, към всеки друг регистриран възел. На практика всяка администрация е един доверен възел;
3. може да получава документи, изпратени от друг регистриран участник в обмена и след получаването им ги регистрира в документооборотната система.

Всяка фирма, доставчик на документооборотни системи предоставя такъв модул.

Самият етап за транспортиране на документи е защитен двукратно. От една страна е реализираната защита от ДАЕУ чрез управлявана от нея VPN свързаност. От друга, всеки документ се пренася между две администрации по защитен протокол на основата на регистрираните транспортни сертификати. Важна характеристика на използваната архитектура е, че документите се обменят между всеки два участника и не минават през една централна точка.

Тъй като между администрациите няма да се разменя хартия, логично е да се помисли какво трябва да се направи, за да се намали нейното използване при самата работа на администрацията. Естествено е, че това е свързано, както с промяна на мисленето, така и с обмисляне на редица детайли в технологията на работа, някои от които се обсъждат по-долу в този документ.

Основни термини в административния документооборот

Основните понятия (обекти от данни) в електронния документооборот са регламентирани в „Наредбата за обмен на документи в администрацията“. По-важните от тях са:

- Документи;
- Преписки;
- Задачи/резолюции;
- Процедури;
- Потребители;
- Кореспонденти.

Документът се състои от две основни структури от данни:

- **Описание на документа** – данни, съдържащи информация за това кога документът е постъпил в администрацията, кой е авторът, каква е целта му (за какво се отнася), какъв е срокът за неговата обработка и т.н.;
- **Самият документ в електронен формат** (файл) – Когато документът е постъпил на хартия – той се сканира. Когато документът е постъпил по електронен път или е създаден в администрацията той се съхранява в естествения му формат (*.doc, *.docx, *.pdf и др.). Възможно е файлът да бъде електронно подписан от един или няколко служители. Към един документ могат да се прикачат множество файлове. Често те се наричат „електронен оригинал“, с което се показва, че в бъдеще няма да е задължително създаването на хартиен оригинал.

Постъпвайки в администрацията, документът получава уникален номер, по който системата го идентифицира. Тъй като при регистрацията на документа са попълнени множество атрибути, то търсенето трябва да става по тези атрибути. Използването на номер със сложна структура, която да се използва за търсене и подреждане на документи е отживелица.

Примери за документи: *заявление за административна услуга, писмо, акт на администрацията, жалба на гражданин, отговор на жалба и т.н.*

Преписката е съвкупност от логически свързани документи. Преписката се образува в хода на обслужването на гражданина/фирмата/друга администрация. Характерна особеност е, че един документ се съхранява в системата само веднъж, принадлежейки към дадена преписка. Намирайки един документ, системата може да покаже всички **свързани документи** в тази преписка. Номерирането на документите не влияе на свързването на документите в преписка. В една преписка могат да бъдат свързани документи с различен тип номериране.

Задачата/резолуцията е основна структура от данни. Тя съдържа информацията кой служител (потребител на системата), каква задача (текст на задачата) възлага на друг служител (също потребител), на коя датата и какъв е срокът за нейното изпълнение.

След като служителят изпълни задачата, той трябва да регистрира/попълни „бележка по изпълнението“ (текст), с която да покаже какво е извършил по поставената задача. Към тези данни автоматично се регистрира кога е поставена задачата и кога е отчетено нейното изпълнение. Както при възлагането, така и при изпълнението на задачата мога да се прикачат допълнително файлове, свързани с тази задача.

Процедурите обединяват **групата от задачи**, които трябва да се изпълнят за да бъде обработен **един документ** или да бъде изпълнена една административна услуга.

Потребители на системата са всички служители. Те се идентифицират с име и парола, като има възможност да се идентифицират и чрез паролата си в WINDOWS при условие, че е реализиран „домейн контролер“.

Кореспондент е външно за администрацията лице, фирма, с което администрацията обменя документи.

Регистрация на входящи документи

Факт е, че към настоящия момент по-голямата част от входящите документи в администрациите постъпват на хартия. Много ръководители са въвели (или са наследили от предшественика си) практиката да обработват цялата входяща поща. По тази причина тя им се носи на хартия, а те, запознавайки се с нея, просто я пренасочват към конкретните служители, реално обработващи документите. В някои случаи реалната работа по документа започва след още едно или две пренасочвания.

Този подход е бил правилен, когато администрацията не е разполагала с документооборотна система. Получавайки документите на хартията, ръководителят получава информация за постъпилите документи всеки ден и прави извод за задачите, които неговата администрация ще трябва да изпълнява в следващите дни. След това той насочва формално документа за обработка към „ресорния“ (отговорния) служител за този вид препис.

Ръководителят „вижда“ документа още веднъж, когато трябва да подпише изходящият документ.

На практика, при хартиеното управление Ръководителят управлява чрез входящия и изходящия поток от документи. Информация за пътя на документа в самата администрация достига до ръководителя рядко, обикновено само в критични случаи, при търсене на виновник за просрочване на преписка.

Когато има внедрена документооборотна система, всеки постъпващ на хартия документ се регистрира в нея от служител, който по традиция се нарича „деловодител“. Той попълва всички необходими атрибути на документа, а самият документ се сканира (дигитализира). Правилната технология е служителят в деловодството да разпознае услугата,

която гражданинът иска, да избере процедурата, по която услугата ще бъде изпълнявана и с това да насочи документа към първия специалист в конкретната „технологична верига“.

На практика се извършва следното:

- Анализ на документа;
- Класифициране към определена група услуги;
- Определяне на технологичната верига, по която трябва да бъде обработен и която включва - списък със служители, задачи и срокове за изпълнение;
- Изпълнение на задачите от технологичната верига (workflow).
- Извършване на извънредни дейности, непредвидени в технологичната верига, ако има такава необходимост.

Обикновено регистрацията и насочването по технологичната верига се извършва само с няколко кликания на мишката.

Очевидно е безсмислено всички документи да преминават през ръководителя, който да ги разглежда един по един в хартиен или електронен вид, защото само с една проста справка той ще може да установи колко документа са постъпили и от какъв характер са те. Ако е необходимо ще се задълбочи, разглеждайки нужния му документ и то в удобно за него време. При това работата по документа вече ще е започнала и Ръководителят няма да бъде забавящо звено. Няма да има напрежение. Няма да има стрес.

Към ръководителя ще се насочват само документите, които не са “разпознати” от “деловодителя”, които имат нестандартен вид и чийто ресор не може да бъде определен от деловодителя. Тези документи изискват Ръководителят да се запознае със съдържанието им и да вземе управленческо решение, като ги насочи към конкретен служител за обработка с конкретна резолюция.

Нека още веднъж да подчертаем: Необходимо ли е всички входящи документи да преминават през Ръководителя на администрацията – очевидно не. Основанието за това е следното: Всяка администрация е създадена да предоставя определен брой административни услуги и тези услуги са предварително ясни. Би трябвало в администрацията да се знае чрез какви стъпки се изпълняват тези услуги. Ще наричаме тези стъпки „Технологична карта”. В много администрации има такива карти, но те или не са пълноценни или са на „хартия” и в много случаи са правени формално по някой проект, изминало е време, сменили са се хора и процеси и на тези технологични карти не може да се разчита. Очевидно е, че създаването на технологични карти за всички административни услуги, регистрирани в Административния регистър, е дейност, която реално предстои за всяка администрация.

Нека сега си представим, че в „деловодството” е постъпил документ. Кавичките са поставени, за да се покаже, че класическата функция на деловодителя като човек, който стои между служителите и документа, е безкрайно остаряла. Задачата на съвременния деловодител е:

А. Ако документът е постъпил на хартия, да го регистрира в система;

Б. Ако документът е постъпил в електронен вид, да го провери за необходимите атрибути и да го регистрира в системата;

В. И в двата случая, ако документът е разпознат като заявление за услуга, се регистрира като такъв, което означава, че документът ще бъде насочен по „технологичната карта“ на услугата. На английски език терминът е “WORKFLOW”.

По-долу отново ще обсъдим изпълнението на услугите и тяхната роля в управлението на административните процеси.

Все пак определен брой документи, значително много по-малък от общия брой постъпили, са извън класа на административните услуги и тези документи трябва да бъдат обработени от отговорни служители. Ако „деловодителят“ може да разпознае ресора, той може да го насочи към ресорния заместник. В краен случай, насочването ще бъде към самия Ръководител или към служители, на които със заповед е възложена тази дейност.

Важно е да отбележим, че има погрешна практика, с която всеки документ се насочва за разпределение не към Ръководителя, а към негов определен със заповед заместник. В този случай този специалист е „тясното“ звено в дейността на администрацията и при него ще се бавят документите, той ще е подложен на стрес и т.н.

Обработка на „нестандартните“ документи от Ръководителя

Нека си представим, че основният поток документи е разпределен по изложените по-горе принципи. Все пак са останали няколко „нестандартни“ документа в електронен вид, които трябва да се обработят от Ръководителя. Със системата **АКСТЪР ОФИС** и елементарна компютърна грамотност Ръководителят може сам да извършва необходимите му справки и да може САМ контролира дейността в администрацията си.

За разпределението на „нестандартната“ поща Ръководителят би могъл да ползва помощта на техническия си сътрудник. Последният работи бързо и компетентно с програмата, а на дублиращ дисплей (втори монитор) Ръководителят разглежда документа и дава нарежданията си устно. По този начин двамата разпределят „нестандартната“ поща, която би трябвало да е незначителна по обем.

В заключение препоръчваме:

- Ръководителят трябва да може да прави необходимите му справки сам през системата **АКСТЪР ОФИС**;
- Системата дава възможност на Ръководителят да достигне до всеки документ за няколко секунди, без да се нуждае от служител-посредник;
- Времето, когато цялата поща е била обработвана от един човек, е останало в миналото;
- Фактът, че всичко в системата може да бъде проверено, е достатъчна гаранция, за да се оставят служителите да работят, да им се делегират права и да им се търси отговорност в случай на грешки или на злоупотреби.

Управление на администрацията

Както е известно, Държавата активно променя законите, за да може да направи електронното управление реалност. Дори ако към даден момент специален закон изисква

използването на хартия, това не означава, че трябва да се работи само на хартия, а по-скоро означава, че трябва да се използват съвременни и ефективни технологии за извършване на реалната работата. За да не бъде нарушаван този закон, в даден момент ще се създаде изискваният от него хартиен екземпляр.

Една администрация **не може** да премахне хартията за „един ден“. Това е процес, в който разграничаваме **две основни фази**.

Първата фаза е преминаване към пълен електронен документооборот.

Характерно за нея е постепенната реорганизация на работата така, че всички документи и всички дейности да стават с компютър.

Първата фаза се характеризира с няколко основни задачи:

1. Служителите се научават да използват пълноценно документооборотната система в своята работа, като съхраняват всички документи, с които работят. Това включва всички варианти на работните (предварителни) версии на създаваните документи. Естествено е, че в системата се съхраняват всички входящи документи във вида, в който са постъпили, и всички изходящи документи във вида, в който са напуснали администрацията:
 - В миналото подписани със саморъчен подпис на Ръководителя, с положен печат от деловодителя и сканирани след това;
 - Сега – подписани с е-подпис на ръководителя.
2. Всички задачи, към всеки служител, се регистрират в системата. Не може да има възложена задача, която да не е регистрирана в системата. Дори устно възложените задачи се регистрират. Самите служители задължително, след като изпълнят възложената задача, регистрират (или отчитат) нейното изпълнение. (За онези, които твърдят, че като „важни“ специалисти са много заети и не искат да се занимават с „деловодство“, ще кажем, че вложеното време за отчитането на задачите е съизмеримо с времето, отделено за кафе през деня, дори ако кафето е едно ☺. Съпротивата по-скоро е свързана с нежелание да се види обема на извършваната през деня работа.);
3. По време на тази фаза се създават или актуализират и се прецизират технологичните карти. Целта им е да се гарантира, че всяка административна услуга винаги се изпълнява по един и същи начин и за едно и също време. Системата **АКСТЪР ОФИС** дава възможност на „ИТ администратора“ само чрез прости диалогови прозорци да въвежда и да актуализира технологичните карти и това може да става динамично във всеки един момент;
4. По време на тази фаза, за всяка административна услуга, резултатът от работата, на която е определен тип документ, се решава с коя специализирана информационна системата и по какъв начин този документ се създава автоматизирано. След създаването му, самият документ трябва да се регистрира в документооборотната система в естествения му формат;
5. Когато се създава документ, за който няма специализиран софтуер, е правилно да се използва опцията „Бланки“ на системата **АКСТЪР ОФИС**. Тя осигурява едновременно възможност да се генерира текстов (MS WORD) документ, да се поставят на определени места в него данни, поддържани в документооборотната

система, да се даде възможност за извършване на завършваща редакция на документа в средата на MS WORD и едновременно с това да се съхрани в системата като „електронен оригинал“ в естествения формат на документа;

6. Следващата стъпка е този документ да се подпише електронно от определените по технологичната карта служители;
7. Очевидно е, че за всеки **регистър**, поддържан сега на хартия от администрацията, трябва да се намери най-подходящият за него софтуер – такъв който:
 - Осигурява лесно създаване (въвеждане, актуализиране) на необходимите данни;
 - Извършва лесно необходимите справки;
 - Създава необходимите административни актове (документи) по определен ред.

Самите регистри трябва да се „дигитализират“ и съхраняват чрез избрания софтуер. Това също не може да се реализира за един ден, но не може и не трябва да се отлага с години.

Успешният първи етап се характеризира с това, че служителите са свикнали да работят със системата, използват я в детайли и са сигурни, че преди внедряването ѝ работата им е била досадна и непроизводителна.

Втората фаза е преминаване към безхартиен документооборот.

Това е състояние, при което всички регистри на администрацията са в електронен вид. Веднъж въведена, информацията не се налага да бъде повторно въвеждана. Изменението на определени данни се отразява навсякъде, където това е необходимо.

Комуникацията с гражданите и фирмите става изключително по електронен път и по много различни канали.

Голяма част от регистрите са автоматизирани по такъв начин, че необходимата информация може да се намери и извлече с много малко или практически без човешки усилия.

Колко далеч сме от „Втората фаза“ – едни администрации са по-малко, други са по-далеч, а трети изобщо не знаят накъде да тръгнат.

Има много задачи, които трябва да се решат, за да се измине първият етап и да настъпи вторият. По-долу сме групирали най-спешните задачи, които всяка една администрация трябва да реши и които са свързани с работата на служителите:

1. Осигуряване на възможност служителите да работят само с електронни документи.
За тази цел администрацията трябва да осигури възможност на служителите да подписват документите, които създават.
Системата **АКСТЪР ОФИС** в комбинация с **АКСТЪР РКИ** (е-подпис) притежава тази възможност. Това, което трябва да се направи, е да се създаде организация всеки служител да получи вътрешноеведомствен електронен подпис. Законово това е регламентирано с „Наредба за удостоверенията за електронен подпис в администрациите“.
2. Дейностите по т. 1 не само изискват изграждане на РКИ (Инфраструктура на публичните ключове), но и изискват обучение на служителите.
3. Както е известно, чл. 30 от Закона за електронното управление изисква при постъпване на документ на хартия, полученият след сканирането файл да бъде електронно

подписан от деловодителя. За тази цел трябва да се използват възможностите на системата **АКСТЪР ОФИС**, след съответните настройки и обучения.

4. Всяка технологична карта трябва да бъде прецизирана, за да се обозначи, кои служители създават документа, кои имат право да го редактират, кои служители го „съгласуват“ и кой го „подписва“ (Очевидно е, че първата операция се извършва с усъвършенстван, а втората с квалифициран е-подпис).
5. Обикновено, в хода на изпълнение на административната услуга, на служителите се налага да получат данни от централни регистри (за това, към настоящия момент, е предвидена системата RegIX). Администрацията трябва да си изясни за коя услуга, какъв достъп и до какви централни регистри има право да получи. Кой са отговорните служители и какви права трябва да им бъдат дадени. Отново, тези служители трябва да бъдат обучени за работа с новия софтуер, независимо по какъв начин той се ползва:
 - a. Чрез УЕБ интерфейс, предоставен от разработчика на регистъра;
 - b. Чрез специално внедрени „умни“ бутони с предварително заложена функционалност.

Обективно това е достатъчно сложен и отговорен процес, на който в бъдеще администрациите ще трябва да отделят нужното внимание.

Основни знания за работа със системата АКСТЪР ОФИС

Видимост на документи

Видимостта на документ означава, че определен служител може да „намери“ документа в системата и да го отвори. Основното правило за видимост е, че ако служителят има задача към документа, той може да види и самия документ. Нещо повече, служителят може да види всички документи в преписката.

Второто правило за видимост е, че Ръководителят (началникът на служителя) вижда всички видими за служителя документи.

Третото правило е, че по административен път на определен служител могат да се дадат права „да вижда“ преписките на определен служител или на определено звено в администрацията.

Групова работа върху документ

Създаването на документ се характеризира с две фази:

- Създава се първоначална версия на документа от един служител;
- Първоначалната версия на документа се насочва към други служители, чиято задача е да редактират неговото съдържание.

Акцентът в тази дейност е в необходимостта да се достъпва файловото съдържание на документа от няколко служители, то да се редактира, като се избегнат възможностите за колизии при едновременна работа върху файла.

Системата **АКСТЪР ОФИС** предлага четири технологии (режими) при корпоративна (едновременна) работа върху файл. Те са:

- Забранен временно за редактиране;
- Разрешен за редактиране;
- Със запазване на версии;
- Без възможност за редакции.

Режимът „Забранен временно за редактиране“ позволява създателят на файловото съдържание на документа (файла) да го прикачи към описанието на документа. Режимът дава възможност само авторът да има право да го отваря за редактиране. В същото време, всички служители, които имат право да „виждат“ документа могат да го „отварят за четене“ едновременно. Идеята, докато се подготвя първоначалната версия на документа да може да се контролира работата по нея

Режимът „Разрешен за редактиране“ позволява всички служители, които „виждат“ документа да могат да го отворят за четене и редактиране. При този режим системата следи само един служител да отваря документа за редактиране в определен момент, а останалите могат едновременно да го отворят за четене. Смисълът на този режим е отговорните служители асинхронно да могат да го разглеждат и да до коригират. Използването на TRACK CHANGES е препоръчително.

Режимът „Със запазване на версии“ позволява последователно файловото съдържание да бъде отваряно за редактиране, като в системата служебно се съхраняват всички версии на документа, заедно с информация за служителя, който го е редактирал и времената на редакции. Използването на TRACK CHANGES е препоръчително.

Режимът „Без възможност за редакции“ позволява документът да се съхрани в системата, без възможност за последващо редактиране. На практика това е „вечно архивиране“.

В етапа на създаване на документа, активно се използва механизмът на задачите (резолуциите). Посредством него леко и естествено се дава достъп на служителите до документа. В допълнение, резолюциите (задачите) съдържат информация, какви действия трябва да предприеме служителят и в какъв срок.

Съгласуване на документ

Съгласуването на документ е дейност, при която служителите се запознават с файловото съдържание и потвърждават или отхвърлят неговата коректност.

Трябва да се подчертае, че **процесът на съгласуване** е частен случай на технологичната верига (workflow), по която се изпълнява административният процес. Той е въведен като отделно понятие, за да се намалят до възможния минимум формално необходимите действия.

Основните данни, свързани с организацията на процеса по съгласуване на документи, са:

- Списък със съгласуващи;
- Файл за съгласуване;
- Срок, в който съгласуването трябва да завърши.

Самото съгласуване може да се извърши:

- С електронно подписване на файловото съдържание;

- Без електронно подписване на файловото съдържание (само с даване на съгласие със съдържанието и формата на файловото съдържание на документа);

Кой от двата начина ще използва администрацията зависи от вътрешните ѝ правила. Системата **АКСТЪР ОФИС** осигурява възможност за вграждане на е-подпис в технологията на работа, така че с минимални усилия да бъдат извършени желаните действия.

Системата **АКСТЪР ОФИС** поддържа данни, чрез които може да се получи информация за процеса на съгласуване на документа. Например:

- кои служители и кога са съгласували документа;
- имали ли са особено мнение и какво е то;
- подписали ли са документа с е-подпис и в кой момент.

Препоръчително е последният потребител в списъка със съгласуващите да **утвърди** файловото съдържание. „**Утвърждаване**“ е термин, при който документът се насочва за окончателно одобрение (най-често с подписване) към отговорен служител.

Всеки служител, към когото е насочен документът за съгласуване, трябва да:

- Отвори файловото съдържание на документа, за да се запознае с него;
- Изрази своето мнение. В зависимост от избраното състояние (положително или отрицателно) съгласувателният процес може продължи или да бъде прекратен.
 - При положителен отговор (*Съгласувам, Съгласувам с особено мнение, Утвърждавам*), съгласувателният процес продължава към следващия потребител или се приключва успешно.
 - При отрицателен отговор (*Не съгласувам, Не утвърждавам*), съгласувателният процес се прекратява и системата автоматично генерира задача към потребителя, който е иницирал съгласуването. Целта на тази задача е да го уведоми за необходимостта от извършване на корекции. След като файлът е коригиран, съгласувателния процес ще може да започне отново.

Особености на системата:

1. При използване на ведомствени е-подписи процесът по съгласуване на файлове може изрично да изисква тяхното представяне (подписване на файла);
2. В процеса на съгласуване се запазва информация за файловото съдържание на документа в момента на инициране на съгласуването. Дори ако на по-късен етап документът (файловото съдържание), подписан с е-подпис, бъде променен, в системата остава информация за съдържанието в момента на неговото подписване.

Процесът по съгласуване може да бъде конфигуриран спрямо вътрешните правила на всяка администрация, без значение от използваните в нея термини.

Търсене в системата

В системата **АКСТЪР ОФИС** търсенето на документи и свързаната с тях информация се реализира на базата на въведените техни характеристики, действията, свързани с тях и етапите от движението им в администрацията.

За по-лесно, по-бързо и по-удобно задаване/поставяне на желаните критерии за търсене, те са сортирани в логически свързани групи. Връзката между отделните критерии може да е

свързана както с етап от обработката на документа, така и с неговите характеристики. След визуализиране на намерените, спрямо зададените критерии резултати, системата дава възможност да се реализира ново търсене и филтриране на информацията в самите резултати.

Справка „Контрол“

Системата **АКСТЪР ОФИС** предоставя удобна възможност на ръководителите да реализират бързи справки за извършената и предстоящата работа в тяхната администрация.

Справката „Контрол“ представлява справка относно **изпълнението на поставените задачи**. Нейната цел е да предостави на Ръководителя адекватна и своевременно информация така, че той да може оптимално да организира работата на служителите в администрацията.

Справка „Оперативна информация“

Справката „Оперативна информация“ предоставя информация за задачите и действията по документите, свързани с конкретния потребител и дава възможност за лесен и удобен преглед на поставените към конкретния потребител задачи (пресрочени, в срок, с най-скоро изтичащ срок) и действия по документи (приключени, неприключени, всички). Информацията в нея е структурирана и синтезирана и дава възможност на ръководителите да проследят извършването на поставените от тях задачи.

Изпращане на електронен документ

На практика двете системи **АКСТЪР ОФИС** и **АКСТЪР КОМУНИКАТОР** дават възможност на администрацията да изпраща/получава документи по електронен път до/от други администрации. Как става това можете да прочетете от документацията, която Ви е дадена при инсталиране на двете системи. При инсталиране на системата **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**, което става на по-късен етап, деловодителите преминават специализирано обучение, така че можем да бъдем сигурни, че те ще се справят с изпращането или с получаването на документите по електронен път

Има няколко важни елемента, на които Ръководителите трябва да обърнат внимание. Очевидно е, че документът, който се изпраща, трябва да бъде подписан с квалифициран електронен подпис на Ръководителя на администрацията или на оторизирано (със заповед) от него лице. Квалифицираният електронен подпис се издава от доставчиците на удостоверителни услуги, за страната те могат да се намерят на портала на Комисията за регулиране на съобщенията (<http://www.crc.bg/>).

Доставчик на УУ	Базово удостоверение	Уеб сайт
ИНФОРМАЦИОННО ОБСЛУЖВАНЕ АД	Удостоверение	http://www.stampit.org
БОРИКА АД	Удостоверение	http://www.b-trust.org
ИНФОНОТАРИ ЕАД	Удостоверение	http://www.infonotary.com
СПЕКТЪР АД	Удостоверение	http://www.spektar.org
СИСТЕМА ЗА ЕЛЕКТРОННИ ПЛАЩАНИЯ / СЕП БЪЛГАРИЯ АД	Удостоверение	http://www.esign.bg/
ЕВРОТРЪСТ ТЕХНОЛЪДЖИС АД	Удостоверение	http://www.evrotrust.com

След като разполагате с квалифициран електронен подпис, трябва да се намери най-удобната технология на работата.

По-долу са показани няколко различни начина на изпращане на електронно подписани документи. Изборът, коя технология да се ползва и в кои случаи, ще трябва да направи самата администрация.

Вариант 1: Документът се подписва електронно от Ръководителя и се насочва към деловодителя за получаване на изходящ номер и след това за изпращане.

Особеност на тази технология е, че електронният подпис върху документа се полага преди документът да бъде изведен. Следователно върху неговия образ няма как да бъде положен изходящият номер, с който ще бъде изведен, тъй като той не е известен към момента на подписването. В действителност информация за изходящия номер се съхранява в придружаващата документа „деловодна информация“. Тъй като целта е да „няма хартия“, къде е записан изходящият номер няма значение и той все по-рядко ще се използва за реална идентификация на документа. Тази функция се поема от съпътстващата документа цифрова информация.

Вариант 2: Готовият документ първо се „извежда“ (получава изходящ номер, който се поставя върху текста му), след това се насочва към Ръководителя за полагане на електронен подпис, а после се връща към деловодителя, който има права за изпращане на документа по електронен път.

При тази технология служителят, който има право да „даде изходящ номер“ на документа, не е задължително да бъде същият, който ще изпрати документа. Например техническият помощник може да притежава права за „извеждане“ на документ. Той подготвя файла за извеждане и го насочва към ръководителя за полагане на електронен подпис, а после го изпраща през **АКСТЪР КОМУНИКАТОР**.

Очевидно е, че движението на изходящия документ „към деловодството“ трябва да се преразгледа, след като няма хартия, няма да има „мокър печат“, няма да има пликкове и надписи върху тях, няма да има спедиторски фирми. Част от функциите „Деловодител“ могат да се възлагат на по-високо отговорни служители в администрацията с цел да се ускори работата и да се надскочат архаични правила. Това няма да затрудни служителите, тъй като всички операции са силно автоматизирани.

Какво не трябва да правим

Ето няколко примера, които разказани звучат нелепо, но са част от реалната практика:

1. Документът се получава по електронен път, разпечатва се, дава се за разпределяне на Ръководителя, след което отново се сканира и се прикача към системата. Обработката му продължава на хартия.
2. Документът е получен по електронен път, но не се завежда, защото се чака хартиеният оригинал да пристигне по пощата.
3. Пристига документ по електронната поща. ИТ специалист го разпечатва, за да го даде на Ръководителя, а самият е-мейл се препраща към деловодителя, за да го заведе. Деловодителят изчаква да получи резолюцията върху хартиения вариант на е-мейла и едва след това го завежда в деловодната система.

Може да се продължи с много примери, но целта на този документ е да се намери вярното решение за всяка една администрация.

Заклучение

Извън този материал са останали важни въпроси като:

- Контрол на работата на служителите;
- Анализ на работата на служителите и поделенията в администрацията;
- Какво да направим, за да защитим всички данни на администрацията;
- и мн. други.